

(肌着の交換について)

(ご家族からの質問)

母親が介護付ホームに入居している。母親は皮膚が弱かったため、入居の際に、施設長に肌着を毎日交換してほしいと依頼し、施設長も了解してくれた。そのため、毎日交換しても十分な数の肌着を用意し、母親はホームに入居した。

ある時、母親の背中に大量のあせもができていたため、ホームに確認したところ、週2回の入浴時にしか交換していないことが発覚した。約束違反ではないか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

肌着の交換を毎日実施することを約束したのであれば、改めてその対応をホームに求めてください。それでもホームが対応しない場合は自治体の有料老人ホーム指導監督部署に申し出てください。

なお、「言った・言わない」のトラブルを防ぐためには、希望するサービス内容をケアプラン等の書面で具体的に明記することが重要です。

～入居を検討している方へ～

《トラブル回避のためのチェックポイント》

希望するサービス提供の内容を明確にし、ホームが提供するサービスであるか文書(入居契約書、管理規程、ケアプラン等)で確認しましょう。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

入居契約やケアプランで規定したサービスを実施しなければ契約違反となります。

特に個人の希望により提供するサービスについては、入居契約前にホームとして対応が可能かを内部検討し、他の入居者との公平性を勘案しながら進める必要があります。

なお、ホームで提供できないサービスであれば、入居者・家族に明確にお伝えしないとトラブルの原因となりますので、ご注意ください。

(参考)有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0401 第 14 号 令和 3 年 4 月 1 日)

9 サービス等

(1) 設置者は、入居者に対して、契約内容に基づき、次に掲げるサービス等を自ら提供する場合にあっては、それぞれ、その心身の状況に応じた適切なサービスを提供すること。

三 健康管理と治療への協力

イ 入居時及び定期的に健康診断(歯科に係るものを含む。)の機会を設けるなど、入居者の希望に応じて健康診断が受けられるよう支援するとともに、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置をとること。

ロ 入居者の意向を確認した上で、入居者の希望に応じて、健康診断及び健康保持のための措置の記録を適切に保存しておくこと。

ハ 入居者が一時的疾病等のため日常生活に支障がある場合には介助等日常生活の世話を行うこと。

ニ 医療機関での治療が必要な場合には適切な治療が受けられるよう医療機関への連絡、紹介、受診手続、通院介助等の協力を行うこと。